

Tersedia online di

<http://ojs.unik-kediri.ac.id/index.php/jimek>

PENGARUH PELAYANAN ADMINDUK YANG CEPAT DAN TEPAT OLEH PETUGAS MELALUI APLIKASI KLAMPID NEW GENERATION TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT KELURAHAN PAKAL

Choirul Mawardi¹, Nuke Dyah Purwantini², Alfi Nadiro³, Muchamad Erfan Efendi⁴, Hamy Wahjunianto⁵

^{1,2,3,4}Fakultas Ekonomi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Yapan Surabaya

email: ¹ choirulmawardi@gmail.com, ² nukedyah6@gmail.com, ³ alfinadiro02@gmail.com,
⁴ cakerfan127@gmail.com, ⁵ hamywahjunianto.hw@gmail.com

ABSTRAK

Artikel History:

Artikel masuk
Artikel revisi
Artikel diterima

Keywords:

Pelayanan Administrasi
Kependudukan, Klampid New
Generation, Kepuasan
Masyarakat.

Penelitian ini mengeksplorasi dampak pelayanan administrasi kependudukan (Adminduk) melalui aplikasi Klampid New Generation (KNG) terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Pakal, Surabaya. Melibatkan 100 responden, penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif menggunakan skala Likert dan analisis SPSS. Hasil menunjukkan bahwa keandalan dan daya tanggap Adminduk melalui KNG berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dengan tingkat pengaruh sebesar 79,9%. Implikasi manajerial termasuk optimalisasi layanan, evaluasi kinerja aplikasi, dan peningkatan transparansi. Penelitian ini memberikan kontribusi baru pada pemahaman tentang pentingnya layanan administrasi yang cepat dan tepat dalam meningkatkan kepuasan masyarakat serta implikasinya bagi praktik manajerial. Kebaruan penelitian terletak pada pendekatan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap Adminduk melalui KNG di tingkat lokal, Kelurahan Pakal, Surabaya.

ABSTRACT

The study investigates the influence of civil registration administration services (Adminduk) facilitated by the Klampid New Generation (KNG) application on community satisfaction in Pakal Sub-district, Surabaya. Involving 100 respondents, a quantitative study with a descriptive approach was conducted using Likert scale questionnaires and SPSS analysis. Findings indicate that the reliability and responsiveness of Adminduk through KNG significantly impact community satisfaction, with a level of influence of 79.9%. Managerial implications include optimizing services, evaluating application performance, and enhancing transparency. This research contributes to understanding the importance of prompt and accurate administrative services in enhancing community satisfaction and its managerial implications. The novelty of the study lies in its approach to measuring community satisfaction with Adminduk through KNG at the local level, specifically in Pakal Sub-district, Surabaya.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan wujud dari kewajiban negara dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pemerintah pusat dan daerah memikul tanggung jawab untuk menyediakan layanan publik sebagai hak dasar yang harus dipenuhi negara untuk warganya. Menurut Haqie dkk. (2020), layanan publik adalah serangkaian kegiatan yang dilaksanakan untuk menyediakan keperluan masyarakat menurut aturan yang berlaku. Pada Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 dinyatakan bahwa pelayanan publik ialah kegiatan yang bertujuan dalam rangka mencukupi kebutuhan pelayanan sebagaimana peraturan perundang-undangan untuk seluruh warga negara dan penduduk, baik dalam bentuk barang, jasa, maupun pelayanan administratif. Masyarakat memiliki harapan terhadap kualitas pelayanan publik sebagai hak yang seharusnya mereka terima.

Pelayanan administrasi kependudukan (Adminduk) adalah bagian esensial dari infrastruktur layanan publik yang memfasilitasi berbagai kebutuhan administratif harian masyarakat. Di Indonesia, Adminduk memiliki peran penting dalam pengurusan dokumen kependudukan seperti KTP, akta kelahiran, dan kartu keluarga. Namun, sistem yang kompleks, lambatnya pelayanan, dan kurangnya transparansi dalam proses Adminduk sering kali menjadi hambatan bagi masyarakat. Jika layanan yang disediakan tidaklah sesuai komitmen pemerintah, masyarakat cenderung menunjukkan sikap antipati terhadap pemerintah desa.

Daya tanggap (*responsiveness*) adalah kesediaan nyata dari Pemerintahan Kelurahan Pakal, Kecamatan Pakal, Surabaya, dalam rangka menyediakan layanan yang responsif untuk masyarakat melalui pemberian informasi yang jelas. Aspek ini sangatlah membantu upaya pemerintah desa dalam memastikan kehandalan layanan yang diberikan. *Responsiveness* yang baik mencerminkan komitmen pemerintah dalam menyediakan layanan yang mengedepankan efektifitas dan efisiensi, sehingga masyarakat merasa puas dan kebutuhan mereka terpenuhi dengan baik.

Menghadapi perkembangan teknologi, pemerintah Kota Surabaya telah memperkenalkan inovasi melalui aplikasi Klampid New Generation (KNG) dengan tujuan untuk meningkatkan efisiensi dan responsivitas pelayanan Adminduk. KNG menjanjikan akses yang lebih mudah dan cepat melalui platform digital, berpotensi mengatasi masalah yang terkait dengan Adminduk. meskipun KNG menawarkan solusi potensial untuk meningkatkan pelayanan Adminduk, belum ada pemahaman mendalam tentang dampak langsungnya terhadap kepuasan masyarakat, terutama di tingkat lokal seperti di Kelurahan Pakal, Kota Surabaya.

Mengidentifikasi dampak positif yang mungkin ditimbulkan oleh KNG dalam meningkatkan kepuasan masyarakat akan membantu pemerintah Kota Surabaya dan instansi terkait untuk mengevaluasi dan mengoptimalkan efektivitas layanan Adminduk di tingkat lokal. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memberikan kontribusi teoritis terhadap literatur tentang pelayanan publik dan inovasi teknologi, tetapi juga memberikan rekomendasi praktis bagi pembuat kebijakan untuk mengoptimalkan upaya menyajikan layanan administrasi kependudukan di Indonesia. Pelayanan yang efisien dan tepat waktu pada hal ini merupakan salah satu indikator penting dari kinerja pelayanan publik. Dengan perkembangan teknologi, aplikasi KNG diharapkan mampu meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Penelitian ini mengkaji bagaimana pengaruh pelayanan yang cepat dan tepat oleh petugas melalui aplikasi Klampid New Generation terhadap kepuasan masyarakat Kelurahan Pakal.

TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian terdahulu telah banyak mengkaji mutu pelayanan publik dan dampaknya bagi kepuasan masyarakat. Jannah dan Fawwaz (2020) menemukan bahwa prosedur yang rumit dan lambat dalam pelayanan administrasi kependudukan adalah hambatan utama yang dihadapi masyarakat. Penelitian oleh Rahmadhani (2019) menunjukkan bahwa inovasi teknologi dalam pelayanan publik dapat meningkatkan efisiensi dan kepuasan masyarakat jika diterapkan dengan baik. Kurniawan dan Wardhani (2020) menggarisbawahi pentingnya indikator kualitas pelayanan, seperti Empati dan Kemampuan Perusahaan, dalam meningkatkan kepuasan masyarakat.

Pelayanan publik ialah segala bentuk layanan yang disediakan pemerintah bagi warganya dalam rangka menyediakan keperluan mereka, baik berbentuk barang publik, jasa, ataupun regulasi. UU Nomor 25 Tahun 2009 menetapkan bahwasanya pelayanan publik mencakup segala kegiatan yang tujuannya ialah menyediakan keperluan dasar masyarakat, termasuk layanan administratif. Standar pelayanan yang diatur dalam Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Publik juga mencakup beberapa indikator kualitas yang menjadi acuan dalam memastikan kepuasan masyarakat terhadap layanan Adminduk (Kurniawan & Wardhani, 2020).

Denhardt dan Denhardt (2015) menekankan bahwa mengingat pemilik kepentingan publik yang sesungguhnya ialah masyarakat, administrator publik harus mengorientasikan perhatian pada tanggung jawab mereka dalam menyediakan layanan dan melakukan pemberdayaan masyarakat dengan adanya pengelolaan organisasi publik dan penerapan

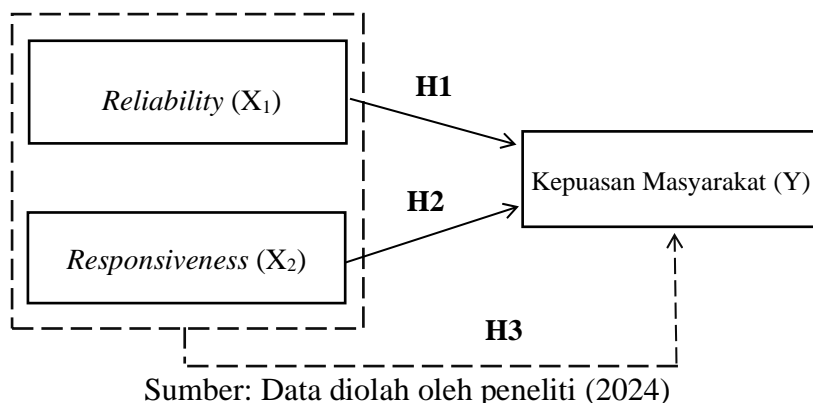
kebijakan publik. Perubahan orientasi tentang posisi masyarakat, nilai yang ditekankan, dan peranan pemerintah ini menimbulkan pandangan baru dalam administrasi publik. Pendekatan ini menekankan pentingnya fokus pada kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan, yang menjadi esensial dalam evaluasi kinerja pelayanan publik.

Berdasarkan 5 aspek mutu pelayanan dari Parasuraman (dalam Lupiyoadi dan Hamdani, 2006:182), yang relevan sebagai variabel independen pada studi ini ialah Reliability (Keandalan) kapasitas perusahaan dalam menyediakan pelayanan sesuai sebagaimana benar dan dapat diandalkan. Dalam konteks aplikasi Klampid New Generation, ini mencakup konsistensi dan akurasi dalam pengurusan dokumen kependudukan seperti KTP, perubahan biodata, dan akta kelahiran. Daya Tanggap ialah kesediaan perusahaan dalam menyediakan layanan yang responsif pada konsumen dengan cara penyampaian informasi yang akurat dan dapat dimengerti. Ini berarti aplikasi KNG harus responsif dalam menyediakan layanan administrasi kependudukan sehingga dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dengan cepat.

Klampid New Generation (KNG) adalah sebuah aplikasi yang dikembangkan untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan. Aplikasi ini menawarkan berbagai layanan seperti pembuatan KTP, perubahan biodata, dan akta kelahiran secara online. Dengan demikian, KNG memberikan kemudahan akses dan potensi untuk meningkatkan efisiensi dalam pelayanan administrasi kependudukan (Susanti, R., & Hidayat, R.2021).

Pelayanan administrasi kependudukan yang cepat dan tepat melalui Aplikasi Klampid New Generation memiliki potensi besar untuk meningkatkan kepuasan masyarakat. Aspek-aspek seperti kecepatan layanan, ketepatan pelayanan, kualitas produk layanan, dan kompetensi petugas menjadi faktor penting dalam menentukan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan tersebut. (Kurniawan & Wardhani, 2020).

Pelayanan administrasi kependudukan, studi dari Susanti dan Hidayat (2021) menyoroti bagaimana aplikasi digital seperti Klampid New Generation (KNG) dapat memberikan kemudahan akses dan efisiensi dalam pengurusan dokumen kependudukan. Studi ini juga sejalan dengan temuan dari Carter dan Bélanger (2005), yang menunjukkan bahwasanya adopsi e-government meningkatkan transparansi dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.



H₁: *Reliability* (Keandalan) Berpengaruh Terhadap Kepuasan Masyarakat

H₂: *Responsiveness* (Daya Tanggap) Berpengaruh Terhadap Kepuasan Trading Saham

H₃: *Reliability* (Keandalan) dan *Responsiveness* (Daya Tanggap) Berpengaruh Simultan

Terhadap Kepuasan Masyarakat

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Pemilihan kuantitatif dipilih karena spesifikasinya yang sistematis, terencana, serta mempunyai struktur yang jelas dari awal sampai penyusunan desain penelitian. Kuantitatif deskriptif dilakukan dalam rangka melakukan pengujian atas pengaruh variabel bebas pada variabel terikat dengan rumusan matematika dan statistik (Sugiyono, 2018).

Populasi dan Sampel

Populasi studi ini mencakup semua warga di Kelurahan Pakal, Kecamatan Pakal, Surabaya, yang menerima layanan administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Pakal. Mengingat bahwa total populasi tidaklah diidentifikasi secara pasti, teknik sampling aksidental dilakukan.

Pendekatan ini melibatkan pemilihan sampel secara acak, yang artinya siapa saja yang ditemui peneliti dapat terlibat menjadi sampel, selama mereka memenuhi kriteria yang ditentukan. Studi ini mengambil sampel sebanyak 100 responden. Kriteria responden pada studi ini ialah warga Kelurahan Pakal, Kecamatan Pakal, Surabaya, yang berusia di atas 18 tahun, pernah memperoleh layanan administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Pakal, dan telah mengonfirmasi kesediannya untuk terlibat sebagai responden pada studi ini.

Definisi Operasional Variabel

Variabel terikat pada studi ini ialah tingkatan kepuasan yang masyarakat miliki pada layanan administrasi kependudukan yang disediakan melalui aplikasi Klampid New Generation. Variabel Bebas (Independent Variables) pada studi ini ialah Reliability (Keandalan) yang mencakup kemampuan petugas untuk menyajikan layanan yang terdepan dan dapat dipercaya. Daya Tanggap menggambarkan kesediaan petugas untuk menyediakan layanan yang efektif dan efisien bagi masyarakat melalui pemberian informasi yang akurat dan dapat dimengerti.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik skala pada studi ini ialah dengan menggunakan *skala likert*. Skala ini berguna dalam mengevaluasi sikap, opini, serta sudut pandang individu maupun kelompok mengenai suatu fenomena atau konflik sosial (Sugiyono, 2019).

Alat Analisis Instrumen

Aplikasi SPSS (Statistical Program for Social Science) versi 26 digunakan pada studi ini. Instrumen studi diuji validitas dan reliabilitas untuk mengonfirmasi bahwasanya kuesioner pada studi ini dapat mengukur apa yang semestinya diukur dan konsisten dalam temuan pengukurannya

Teknik Analisis Data

Uji validitas dan reliabilitas dilaksanakan guna menjamin bahwasanya instrumen studi (kuesioner) valid dan dapat diandalkan. Analisis Regresi Linear Berganda digunakan guna mengidentifikasi dampak dari dua atau lebih variabel bebas pada variabel terikat. Analisis ini membantu melihat pengaruh simultan atau parsial antara variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y) Persamaan regresi linear berganda pada uji ini ialah:

$$Y=a+b_1X_1+b_2X_2+e$$

Uji Hipotesis Uji t berguna dalam menilai signifikansi pengaruh tiap variabel bebas pada variabel terikat. Uji dilaksanakan guna mengevaluasi signifikansi pengaruh variabel bebas secara bersama-sama pada variabel terikat. Koefisien determinasi (R^2) dilaksanakan dalam rangka mengukur sejauh mana kapasitas model dapat memberi penjelasan pada variasi variabel terikat.

HASIL & PEMBAHASAN

Uji Validitas

Tabel 1. Uji Validitas

Variabel	Indikator	r _{hitung}	Keterangan
Reliability (X1)	X1.1	0.765	VALID
	X1.2	0.778	VALID
	X1.3	0.775	VALID
	X1.4	0.731	VALID
	X1.5	0.753	VALID
	X1.6	0.800	VALID
Responsiveness (X2)	X2.1	0.793	VALID
	X2.2	0.771	VALID
	X2.3	0.834	VALID
	X2.4	0.740	VALID
	X2.5	0.796	VALID
	X2.6	0.825	VALID
Kepuasan Masyarakat (Y)	Y.1	0.676	VALID
	Y.2	0.774	VALID
	Y.3	0.816	VALID
	Y.4	0.848	VALID
	Y.5	0.758	VALID
	Y.6	0.768	VALID

Sumber: Data diolah oleh peneliti 2024

Merujuk pada hasil perhitungan validitas, nilai r hitung untuk setiap indikator pada variabel Reliabilitas (X1), Responsivitas (X2), dan Kepuasan Masyarakat (Y) melebihi nilai r tabel yang ditinjau melalui penggunaan rumus $df = N - 2$ (dalam kasus ini, $100 - 2 = 98$, sehingga $r \text{ tabel} = 0.1966$). Fakta bahwa nilai r hitung melebihi r tabel mengindikasikan bahwasanya setiap pertanyaan dalam kuesioner memiliki validitas yang memadai. Oleh karena itu, kesimpulannya adalah bahwa seluruh pertanyaan dalam kuesioner dianggap valid untuk digunakan dalam penelitian ini.

Uji Reliabilitas

Tabel 2. Uji Reliabilitas

Variabel	Alpha
<i>Reliability (X1)</i>	0.858
<i>Responsiveness (X2)</i>	0.880
<i>Kepuasan Masyarakat (Y)</i>	0.865

Sumber: Data diolah oleh peneliti 2024

Dari data yang disajikan, dapat diamati bahwasanya skor Cronbach alpha dari setiap variabel adalah sebagai berikut: Reliabilitas (X1) = 0,858, Responsivitas (X2) = 0,880, dan Kepuasan Masyarakat (Y) = 0,865. Dengan semua skor Cronbach alpha melebihi 0,6, diketahui

bahwasanya pertanyaan yang terdapat pada bagian Reliabilitas, Responsivitas, dan Kepuasan Masyarakat dianggap reliabel.

Regresi Linier Berganda

Tabel 3. Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,190	1,119		2,850	,005
	X1_Reliability	,446	,086	,447	5,164	,000
	X2_Responsiveness	,446	,080	,483	5,578	,000

a. Dependent Variable: TOTAL Y

Sumber: Data diolah oleh peneliti 2024

Merujuk pada temuan analisis regresi linear berganda, diperoleh penjelasan sebagaimana yang disampaikan di bawah ini:

a = nilai tetap sebesar 3,190 menandakan bahwa pada kondisi di mana variabel X1 Reliabilitas dan X2 Responsivitas memiliki nilai 0, tingkat Kepuasan Masyarakat Kelurahan Pakal akan mencapai 3,190.

Dari tabel hasil pengolahan dengan aplikasi SPSS versi 26, didapatkan persamaan regresi berganda berikut:

- Nilai koefisien $b_1 = 0,446$ menunjukkan bahwa jika terjadi kenaikan 1 maka pada variabel X1 Reliabilitas, maka tingkat Kepuasan Masyarakat Kelurahan Pakal akan naik sebesar 0,446.
- Koefisien $b_2 = 0,446$ mengindikasikan bahwa kenaikan 1 maka pada variabel X2 Responsivitas akan menyebabkan peningkatan 0,446 pada tingkat Kepuasan Masyarakat Kelurahan Pakal.

Uji t

Tabel 4. Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,190	1,119		2,850	,005
	X1_Reliability	,446	,086	,447	5,164	,000
	X2_Responsiveness	,446	,080	,483	5,578	,000

a. Dependent Variable: TOTAL Y

Sumber: Data diolah oleh peneliti 2024

1. Uji hipotesis kedua (H1): Temuan tes ini membuktikan bahwa skor t-hitung sejumlah 5,164 melebihi nilai t-tabel yang ditetapkan sebesar 2,979. Ini menyiratkan bahwa variabel Reliabilitas berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kelurahan Pakal.
2. Uji hipotesis kedua (H2): Temuan menunjukkan bahwa nilai t-hitung sebesar 5,578 juga melebihi nilai t-tabel yang ditetapkan sebesar 2,979. Sehingga, diperoleh temuan bahwasanya variabel Responsivitas mempunyai pengaruh signifikan bagi kepuasan masyarakat di Kelurahan Pakal.

Uji F

Tabel 5. Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	11984,508	2	599,254	192,954	,000 ^b
	Residual	301,252	97	3,106		
	Total	1499,760	99			
a. Dependent Variable: Y_Kepuasan_Masyarakat						
b. Predictors: (Constant), X2_Responsiveness, X1_Reliability						

Sumber: Data diolah oleh peneliti 2024

1. Pengujian Hipotesis Ketiga (H3): Berdasarkan temuan pengujian ANOVA, diperoleh skor F-hitung sejumlah 192,954, yang melebihi nilai F-tabel 2,70. Menggunakan level sig. 0,000, di mana nilai signifikansi sig 0,000 < 0,05, diperoleh temuan yakni regresi dapat berguna untuk mengevaluasi bahwasanya Reliabilitas dan Responsivitas secara simultan mempengaruhi kepuasan masyarakat di Kelurahan Pakal dengan signifikan.

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 6. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,894 ^a	,799	,795	1,762
a. Predictors: (Constant), X2_Responsiveness, X1_Reliability				
b. Dependent Variable: TOTAL Y				

Sumber: Data diolah oleh peneliti 2024

Berdasarkan hasil dari tabel summary bahwa besar nilai R = 0,894 dan nilai koefisien determinasi = 0,799. Maka berdasarkan hasil pengolahan SPSS versi 26 dan dengan rumus KD = 0,799 X 100 % = 79,9 Dengan demikian, dapat dihitung bahwa kontribusi Responsiveness dan Reliability terhadap Pengambilan Kepuasan Masyarakat sebesar 79,9%. Sisanya, sekitar 20,1%, dipengaruhi oleh sejumlah aspek lain di luar model tersebut.

Interpretasi Teoritis dan Implikasi Praktis

Penelitian sebelumnya mendukung temuan ini. Merujuk pada Parasuraman (dalam Lupiyoadi dan Hamdani, 2006), keandalan dan daya tanggap merupakan dua dimensi utama dalam kualitas layanan. Keandalan merujuk pada kapasitas dalam menyediakan layanan yang dengan tepat dan konsisten, sementara daya tanggap mencerminkan kesiapan untuk melayani dengan tanggap dan akurat. Implementasi Klampid New Generation (KNG) di Surabaya bertujuan untuk meningkatkan kedua dimensi ini dalam layanan administrasi kependudukan.

Implikasi Manajerial

Hasil penelitian ini memberikan beberapa implikasi praktis bagi pemerintah Kota Surabaya dan instansi terkait. Pertama, peningkatan keandalan dan daya tanggap dalam layanan Adminduk melalui aplikasi KNG harus terus dioptimalkan. Petugas perlu diberikan pelatihan untuk menggunakan teknologi secara efektif supaya mampu melayani dengan sigap dan akurat. Kedua, evaluasi rutin terhadap kinerja aplikasi KNG dan kepuasan masyarakat perlu dilakukan untuk mengidentifikasi dan mengatasi kendala yang mungkin muncul. Terakhir, transparansi dalam proses pelayanan harus ditingkatkan untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Dengan memperhatikan kedua aspek ini, pemerintah dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dan efektivitas layanan administrasi kependudukan, yang kemudian mampu membantu masyarakat menjadi lebih sejahtera.

SIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa keandalan (reliability) dan daya tanggap (responsiveness) dalam pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Klampid New Generation (KNG) memiliki pengaruh signifikan pada kepuasan masyarakat di Kelurahan Pakal, Surabaya. Dengan meningkatkan keandalan, yang mencakup ketepatan dan konsistensi layanan, serta daya tanggap, yang mencakup kecepatan dan kesiapan dalam merespons kebutuhan masyarakat, pemerintah dapat meningkatkan kepuasan warga terhadap layanan publik. Hasil ini mendukung teori Parasuraman mengenai pentingnya keandalan dan daya tanggap sebagai dimensi kualitas pelayanan yang esensial.

SARAN

Untuk penelitian lanjutan, disarankan untuk memperluas cakupan studi ke wilayah lain di Surabaya atau bahkan di kota-kota lain di Indonesia untuk melihat apakah temuan ini

konsisten di berbagai konteks. Penelitian juga dapat memperdalam analisis dengan menambahkan variabel lain yang mungkin mempengaruhi kepuasan masyarakat, seperti empati, jaminan, dan bukti fisik. Selain itu, penelitian kualitatif dengan wawancara mendalam bisa dilakukan untuk mendapatkan wawasan lebih mendalam mengenai pengalaman dan persepsi masyarakat terhadap penggunaan aplikasi KNG. Hal ini akan membantu dalam pengembangan dan penyempurnaan aplikasi agar lebih efektif dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Alamsyah, R., & Rahmadhani, S. (2019). Evaluasi pelayanan administrasi kependudukan di Indonesia. *Jurnal Pemerintahan*, 4(1), 45-56.
- Badan Pusat Statistik. (2023). *Survei kepuasan masyarakat*. Jakarta: Badan Pusat Statistik.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The new public service: Serving, not steering* (4th ed.). Routledge.
- Haqie, I. A., Kurniawan, R., & Wardhani, W. (2020). *Pelayanan publik dan kepuasan masyarakat*. Jakarta: Gramedia.
- Jannah, A., & Fawwaz, A. (2020). Analisis pelayanan administrasi kependudukan terhadap kepuasan masyarakat. *Jurnal Administrasi Publik*, 5(2), 129-140.
- Kurniawan, A., & Wardhani, P. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan. *Jurnal Administrasi Publik*, 14(2), 122-135. <https://doi.org/10.1234/jap.v14i2.2345>
- Lupiyoadi dan Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua. Salemba Empat, Jakarta
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Rahmadhani, S. (2019). Inovasi teknologi dalam pelayanan publik: Studi kasus implementasi aplikasi layanan kependudukan. *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 10(3), 145-158.
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Statistika untuk penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Susanti, L., & Hidayat, R. (2021). Implementasi teknologi informasi dalam meningkatkan pelayanan publik: Studi pada aplikasi Klampid New Generation. *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 19(1), 45-59. <https://doi.org/10.1234/jtik.v19i1.5678>